

## Virtuelle Energieberaterin wird zum Marketinggenie

10.02.2006, 14:20 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *novomind AG*

Presseagentur: *Faktenkontor GmbH*

---

Hamburg, 10. Februar 2006 – Sie gibt Tipps zum Energiesparen und einen Einblick in die neusten Technologien. „Petra“ ist die neue virtuelle Mitarbeiterin im „visavi Energiezentrum“ der Pfalzwerke AG. Unter [www.visavi-energiezentrum.de](http://www.visavi-energiezentrum.de) können sich Stromsparfüchse von ihr beraten lassen. Feste Sprechzeiten kennt sie nicht. „Petra“ arbeitet rund um die Uhr individuelle Lösungen für ihre Kunden aus. Selbst in stressigen Situationen bleibt die technische Helferin stets gelassen und gibt bereitwillig Auskunft. Kann sie eine komplexe Frage einmal nicht beantworten, leitet sie das Kundengespräch auf Wunsch zu einem ihrer menschlichen Kollegen weiter. Darüber hinaus erweist sich „Petra“ als Marketinggenie: So speichert das System nach Einwilligung des Kunden persönliche Daten und nutzt sie später für Direktmailing-Aktionen und andere Maßnahmen im Vertrieb. Ihre außerordentlichen Fähigkeiten verdankt „Petra“ der Technologie novomind IQTM aus dem Hamburger Softwarehaus novomind AG und dem novomind-Partner netmedianer GmbH.

Die Einrichtung des neuen Serviceangebots bei den Pfalzwerken erfolgte vor dem Hintergrund stark steigender Standardanfragen nach Energie-sparmöglichkeiten. Künftig werden die Kunden nun auch im Internet betreut. So erhalten die Hilfesuchenden schnellere Antworten auf ihre Fragen und die Service-Mitarbeiter werden gleichzeitig deutlich entlastet. Den Energieexperten erlauben die aus den Online-Beratungen gewonnenen Daten eine gezielte Kundenansprache mit weitergehenden Kontaktmöglichkeiten.

Der Geschäftsführer des novomind Partners netmedianer GmbH, Tim Mikša erklärte: „Die Nachfrage des Verbrauchers nach Online-Services, die ihm den Gang durchs Web erleichtern, steigt kontinuierlich an. Viele Unternehmen suchen daher nach neuen Wegen in der Kundenkommunikation im Internet. Die virtuelle Beratung ist eine optimale Ergänzung zum klassischen CallCenter. Durch sie gewinnen die realen Service-Mitarbeiter Freiräume für komplexe Beratungsleistungen. So erhöht sich bei gleichem Personalbestand der Qualitätsstandard und die Kundenzufriedenheit.“

Die Pfalzwerke AG ist der führende Energieversorger in der Region Pfalz und im Saar-Pfalz-Kreis. Mit rund 600 Mitarbeitern erwirtschaftet sie einen Jahresumsatz von knapp 600 Millionen Euro.

### Portrait

novomind AG, Bramfelder Strasse 121, 22305 Hamburg

Pressekontakt: Susanne Baganz, Faktenkontor GmbH,

Tel.: 040/2 27 03 -73 82, Fax: 040/2 27 03 - 33 82

E-Mail: [susanne.baganz@faktenkontor.de](mailto:susanne.baganz@faktenkontor.de), Internet: [www.novomind.com](http://www.novomind.com)

---

News-ID: 76724 • Views: 103 (Stand: 02.10.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/76724/Virtuelle-Energieberaterin-wird-zum-Marketinggenie.html>